

図書館(室)の今と3年後の未来の姿を考えるために

～図書館フィールド・イノベーション活動について～

富士通株式会社 フィールド・イノベーション本部 井出浩之

I. 3年後にめざしたい図書館(室)の姿とは

- 「もっと多くの利用者に利用される図書館になりたい」
- 「アクティブラーニングや研究への支援機能をもっと充実させたい」
- 「時代のニーズに合わせた図書・雑誌・電子ジャーナルをバランスよく揃えたい」
- 「利用者教育をもっと充実・活発化させたい」
- 「教員・医局や職員との連携・コミュニケーションを今以上に向上したい」
- 「地域支援のできる図書室になりたい」
- 「データの分析・統計業務のできる情報センターをめざしたい」――。

このたび、「平成26年・第2回静岡県医療機関図書室連絡会研修会」(於：浜松医科大学附属図書館)において、『図書館(室)運営の課題と施策立案手法について～図書館(室)の今と3年後の未来の姿を考えるために～』と題するワークショップを企画・開催させていただきました。上記の言葉は、このワークショップに参加された方々の「3年後にめざしたい図書館(室)の姿」についての思い・意見です。

II. フィールド・イノベーション活動とは

私ども富士通では、いま、お客様に情報システムをご提供するだけでなく、「お客様の経営課題の解決に向けた積極的な提案活動」や、「お客様の現業部門に入って現場の課題をお客様と一緒に解決する活動」を実践しています。そして、それを『フィールド・イノベーション活動』と呼んでいます。

たとえば、図書館についていえば、お客様に図書館の業務システムを使っていただけでなく、お客様が日々現場で抱えている課題や思い――たとえば、「利用者数を増やすにはどうしたらいいか」「利用者のニーズを把握し、満足度を高めるには何が必要か」「利用者ガイダンスの内容をどう改善し訴求したらいいか」――といったことについて、お客様と一緒に
なって議論・検討し、実際に施策を立案・実行した上で、その効果を検証する、といった活動を行っています。

実際の図書館でのフィールド・イノベーション活動は、基本的には図1のような流れで、6か月～10か月ほどかけて行われ



図1：図書館におけるFI活動の流れ

ますが、今回の研修(ワークショップ)では、この活動の一部のプロセス(図1の1 Stageの一部)について演習を通して体感いただきました。

Ⅲ. ワークショップから見てきた図書館の課題

研修当日のワークショップ・プログラムの流れは、図2の通りです。

具体的には、まず、ワークショップの進め方・内容を説明させていただいた後、参加者の方々に、「①ご自身の図書館(室)の長所・強み・特徴」「②ご自身の図書館(室)の問題点・要改善点」、そして「③3年後にめざしたい・なりたい姿」を各々カード(付箋)に書き出していただきました(カードセッション)。そしてその後、5～6人のグループに分かれて、各自のカードの内容を説明・共有・整理いただきました(ディスカッション)。

各図書館の「長所・強み・特徴」については、下記のような思い・意見がありました。

- ・専門領域の図書・和洋雑誌が揃っている
- ・24時間利用が可能である
- ・医局や教員との連携がとれている
- ・患者さんや学外の方にもサービスをしている

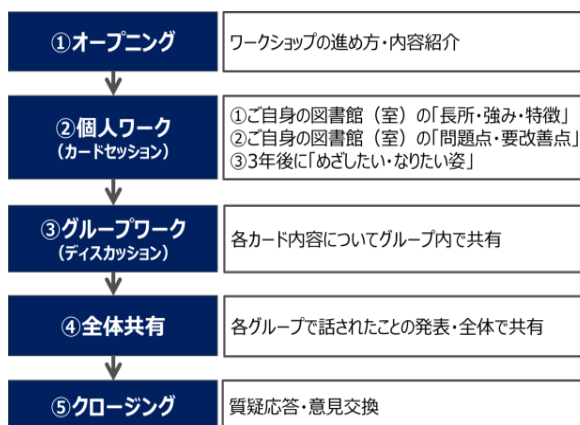


図2：ワークショップの流れ

一方、各図書館の「問題点・要改善点」については、下記のような思い・意見がありました。

- ・入館者数・貸出冊数が年々減っている
- ・蔵書・資料が古い
- ・館内が狭く、利用できる机や椅子が少ない。書架スペースが不足している
- ・情報発信・広報PRが十分にできていない
- ・図書館の位置付けが組織全体の中で不明確である

そして、「3年後にめざしたい・なりたい姿」が、冒頭でご紹介した思い・意見です。

研修当日のワークショップでは、時間の関係でここまででしたが、短い時間の中でも、カードセッションとディスカッションを通して、各図書館が独自に抱える課題と、医療機関図書館(室)としての各図書館で共通する課題の両方が抽出・共有いただけたのではないかと思います。

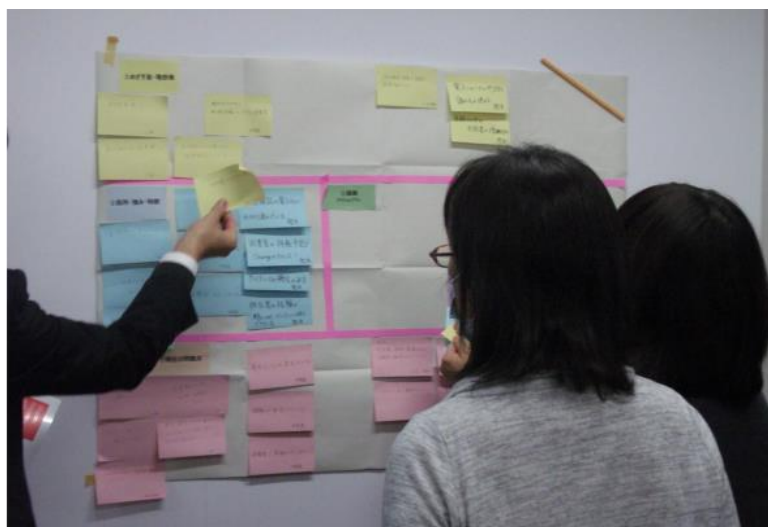
実際のフィールド・イノベーション活動では、この後、①「目標(めざしたい・なりたい姿)」と「現状の姿(問題点・要改善点)」のギャップを埋めるための課題を抽出し、②その課題に関連する現場の実態・事実を徹底的に可視化します。そして、③事実を踏まえた上で、現場の人たちとの議論を通して、自らの「長所・強み」を最大限活用できるような施策を立案し、④施策を実行し、さらには、⑤施策の実施効果を

検証し、更なる改善施策の実施へとつなげていきます。

IV. 図書館フィールド・イノベーション活動でのご支援

いま、医療機関図書館をはじめとする各図書館では、現場での様々な課題や思いをお持ちかと思います。それらの課題や思いの中には、「情報システムの利活用」で解決できる課題もあるかと思いますが、一方で、「業務プロセスの見直し」や「人の知恵の活用、意識の変革」といった、これまでのやり方や考え方を抜本的に変える必要がある課題もあるかと思います。そのような課題に対して、お客様と一緒に取り組んでいく活動が、フィールド・イノベーション活動です。

私ども富士通では、このフィールド・イノベーション活動を通して、図書館の現場の真の課題解決、そして、更なる図書館の価値向上にむけたご支援ができればと考えています。



写真：ワークショップの様子